

# シンプルで優れた出力環境のマネージドサービス

## ヨーロッパ特許庁（EPO）様



「現在は非常に信頼性の高いサービスを提供する最先端の出力環境があり、私たちのビジネスにとって、不可欠なものになっています」

ヨーロッパ特許庁  
出力、スキャン、ファックス運用管理部門  
ピエール・フィッシャー氏

## 背景

ヨーロッパ特許庁様（以下敬称略、EPO）は、38カ国に及びヨーロッパの国々において特許権保護を求める個人、企業のために、出願手続きを管理しています。8,000名のスタッフのうち約3,000名は審査官（専門エンジニア）であり、出願書類に目を通し、過去の発明と比較することを業務としています。審査官が出願を承認すると、EPOは特許の承認および認可を行ないます。本部のあるハーグ、ウィーン、ブリュッセル、ミュンヘン、そしてベルリンに2カ所、計6カ所のオフィスにおいて、EPOは毎年、10万件を優に越える特許を認可しています。

## 課題

EPOの業務プロセスでは、紙が中心となっています。特許出願書類が届くと、EPOのスタッフは、その書類をスキャン、プリント出力し、該当するEPOの部署へ配布するとともに、別途関係書類を作成します。出願手続きが進むと、審査官は追加情報をプリント出力し、それを紙の関連書類に添付します。同庁の運用管理サービス（印刷、スキャン、ファックス部門）のピエール・フィッシャー氏は、「出力は極めて重要な作業です」と言います。

同庁オフィスでの年間出力量は、2億ページにも及んでいます。そのほとんどは白黒印刷で、600台以上のプリンターが4カ国に分散して稼働しています。

しかし、現地にプリンター技術者がいるのは、ハーグとミュンヘンのオフィスだけで、そのほかのオフィスのユーザーは、自分たちでプリンターの問題を解決しなければならず、リソースを効果的に使えていませんでした。

2006年、同庁は白黒プリント出力の効率アップを図るマネージドサービスに関する入札を実施しました。2つの重要な要件として、信頼性と運用の簡単さが挙げられ、以下のものが提供されることが条件とされました。

- 迅速な障害復旧とエスカレーションプロセスを持つ、緊急障害アラート機能
- アウトソーシングされたヘルプデスク
- プリンター1台に対し、毎月98%の可用性を保証するなど厳密なSLA
- 定期的な管理レポート
- ドキュメントのスキャンにすでに導入されていたXerox FlowPort<sup>®</sup>ソフトウェアとの互換性 ※ヨーロッパ独自のソフトウェアとなります
- EPOの専門家向けソフト用の特殊プリンタードライバーとの互換性
- プリントメーターのリモート検針の実施により、ページ単位支払いのシンプルなマネージドサービス契約

さまざまなベンダーのオファリングを1年かけてテストした結果、同庁はゼロックス（オランダ）を選択しました。サービス内容、価格、信頼性において最高の組み合わせを提供したことが決め手となりました。

## サマリー

### <<課題>>

- 紙ベースの特許出願プロセス
- 4カ国にまたがる600台のプリンターによって行なわれる年間約2億ページのプリント出力
- ロケーションによって不十分だったオンサイトサポート
- 信頼性が高く、運用の簡単なサービスの必要性

### <<ソリューション>>

- プリント出力、コピー、スキャン機能を備えた、ネットワーク化された新しい複合機を600台導入
- 専門家向けドキュメント制作のために、高速かつ、大量出力と業界フォーマットに対応した機器を27台導入
- 継続的なリモートモニタリングの実施
- 完全に管理されたオンサイトの集中ヘルプデスクを設置し、多国間をまたがるサポート提供
- 詳細な月間管理レポートの提供

### <<成果>>

- 運用を中断することなく、スムーズなサービス展開を実現
- 最先端の出力環境
- 機器の可用性目標が98%以上というSLAを満たす、非常に信頼性の高いサービスを提供
- ヘルプデスクは、月平均700件のインシデントを処理。そのうち70%は、リモートモニタリング検知によりユーザーが問題を認識する前に解決
- サービス提供状況の効率性を確認する、明確で正確かつタイムリーな管理レポートを提供

## ソリューション

ゼロックス（オランダ）は、EPOの全オフィスに、プリント出力、スキャン、コピー機能を備えた新しい複合機を600台以上導入しました。さらに専門家向けドキュメント制作用として、高速かつ、大量出力で、業界フォーマットに対応した機器を27台導入しました。プリンターはネットワーク化され、Xerox

Office Suiteによって、リモートでモニターされています。ライスワイクにあるEPOオフィスでは、完全に管理された集中ヘルプデスクが9カ所のサイトすべてを担当し、レポートはそこに集められます。そして、同庁はプリント出力、コピー、スキャンの使用量に関する月間レポートやインシデントレポートを受け取ることができます。

## 成果

「新しいプリンターの導入は非常にスムーズに行なわれたので、移行期間に苦情は一度もありませんでした。現在は非常に信頼性の高いサービスを提供する最先端の出力環境があり、我々のビジネスにとって、不可欠なものになっています」とフィッシャー氏は話します。

プリンターの可用性は、月間98%という目標を達成しています。ヘルプデスクにおいては、リモートのモニタリングから検知されたインシデントや、EPOのヘルプデスクから回されたインシデントを月平均700件処理しており、そのうち70%はユーザーがその問題を認識する前に解決されています。

フィッシャー氏はこう言います。

「すべてプロアクティブなモニタリングと管理が行なわれています。また、タイムリーで明確かつ正確なマネジメントレポートが提供され、社内のエンドユーザーに適切なレベルのサービスが提供されているか確認するために必要なデータを知ることができます。ゼロックスのヘルプデスクと私たちは、確実にコミュニケーションをとっており、インシデントや苦情は適切な部署に回され、通常は、

ユーザーが認識したり、影響を受けたりする前に問題を解決しています」

## 今後の展望

EPOでは、現在ゼロックス（オランダ）以外のプリント出力設備をすべて最適化することを目指しています。また、プリンターとコピー機の全体的な出力環境に関する窓口の一本化を図り、Xerox Global Services を特命にすることを検討しています。さらに、現在の白黒出力の契約を、スキャナー単体やカラープリンターを含む内容に拡大することも考えています。

長期的には、電子ドキュメントの利用や遠隔地から仕事ができるようにするなど、審査官がドキュメントを使って仕事をする新しい方法を検討していく予定です。「時間とともに変化しながら、私たちのビジネスを支援するために積極的な役割を果たしてくれることを、ゼロックスには期待していますし、実現してくれると確信しています」と同氏は締めくくりました。

### Fuji Xerox Global Services について

これまでの実績に基づく豊富な経験とノウハウを有する当社のプロフェッショナルが、グローバルに活躍するお客様と密接に連携。お客様のビジネスを成功に導くため、ドキュメントプロセスを継続的に改善・最適化していきます。その結果として、業務プロセスの変革を通じた生産性の向上をはじめ、出力コスト削減、環境への貢献、セキュリティの向上など、企業の経営力を高める様々な効果が期待できます。

## 富士ゼロックス株式会社

Fuji Xerox Global Services についての情報・お問合せはインターネットでご確認ください。

<http://www.fujixerox.co.jp/solution/gs/>

